

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Львівський національний університет імені Івана Франка**

**Факультет управління фінансами та бізнесу**  
**Кафедра економіки та публічного управління**

**Затверджено**  
**на засіданні кафедри економіки та публічного управління**  
**факультету управління фінансами та бізнесу**  
**Львівського національного університету імені Івана Франка**  
**(Протокол № 1 від 29.08.2023 р.)**



**Завідувач кафедри**  
**проф. Галина КАПЛЕНКО**

**СИЛАБУС**

**з навчальної**  
**дисципліни**

**Сервісна держава: публічні та**  
**адміністративні послуги**

**Рівень вищої освіти:**

перший (бакалаврський)

**Галузь знань:**

28 Публічне управління та адміністрування

**Спеціальність:**

281 Публічне управління та адміністрування

**Освітні програми:**

Публічне управління та адміністрування  
Управління персоналом в органах публічної влади  
та бізнес-структурах  
Публічне адміністрування та управління бізнесом

**Львів-2023**

Назва навчальної дисципліни	Сервісна держава: публічні та адміністративні послуги
Адреса викладання дисципліни	м. Львів, вул. Коперника, 3
Факультет та кафедра, за якою закріплена дисципліна	Факультет управління фінансами та бізнесу Кафедра економіки та публічного управління

### Інформація про викладача

Викладачі дисципліни вказувати лектора і якщо хтось в парі веде практичні	Куліш Інна Михайлівна доцент кафедри економіки та публічного управління Львівського національного університету імені Івана Франка, к.держ.упр., с.н.с.
Контактна інформація викладачів зважати на попередню інформацію	inna.kulish@lnu.edu.ua
Консультації з питань навчання по дисципліні відбуваються	Консультації в день проведення лекцій/практичних занять (за попередньою домовленістю з викладачем). Також можливі он-лайн консультації через Teams, Skype, Viber, Telegram або подібні ресурси. Для погодження часу он-лайн консультацій слід писати на електронну пошту викладача або дзвонити.

### Інформація про навчальну дисципліну

Форма навчання	Денна, заочна
Семестровий (підсумковий) контроль	Залік
Мова викладання	українська
Сторінка навчальної дисципліни	Сторінка кафедри економіки та публічного управління → Навчальні курси <a href="https://financial.lnu.edu.ua/department/ekonomiky-ta-publichnoho-upravlinnya">https://financial.lnu.edu.ua/department/ekonomiky-ta-publichnoho-upravlinnya</a>
Інформація про навчальну дисципліну	Дисципліна «Сервісна держава: публічні та адміністративні послуги» є нормативною навчальною дисципліною, яка викладається для здобувачів вищої освіти спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування (галузь знань 28 «Публічне управління та адміністрування») для освітньо-професійної програми «Управління персоналом в органах публічної влади та бізнес-структурах», яка <b>викладається в 7 семестрі в обсязі 3 кредити</b> (за Європейською Кредитно-Трансфертною Системою ECTS).
Коротка анотація навчальної дисципліни	Вивчення навчальної дисципліни «Сервісна держава: публічні та адміністративні послуги» передбачає надання здобувачам вищої освіти необхідні знання, обов'язкові для того, щоб сформувати в них сучасне розуміння

	<p>сервісної держави, основним завданням якої є задовольняти потреби суспільства та громадянина шляхом надання публічних послуг. Тому у дисципліні представлено як огляд концепцій сервісної держави, публічних та адміністративних послуг, так і процесів та інструментів, які потрібні для забезпечення задоволення громадян обсягом та якістю послуг, що надаються.</p> <p>Об'єкт та предмет дисципліни "Сервісна держава: публічні та адміністративні послуги" розглядаються у контексті публічного управління. Це означає, що об'єктом аналізу є всі аспекти публічної політики, які стосуються надання послуг громадянам органами публічної влади.</p> <p>Предметом дослідження є загальні закономірності та особливості формування, розвитку та підвищення якості публічних послуг, кадрове забезпечення публічної політики у цій сфері, що включає здатність публічних службовців творчо, ефективно і результативно виконувати управлінські функції, сприяти інноваційним процесам у суспільстві, дотримання засад соціальної справедливості, демократії, забезпечення прав і свобод людини на основі світових і європейських стандартів.</p>
<p><b>Мета та завдання дисципліни</b></p>	<p><b>Мета</b> вивчення дисципліни: формування теоретичних знань та вироблення практичних навичок з теорії, методології, методики та організаційних основ надання публічних та адміністративних послуг органами державної влади та місцевого самоврядування.</p> <p><b>Завдання</b> дисципліни спрямовані на розуміння ключових аспектів функціонування сервісної держави та навичок, необхідних для успішної реалізації публічної політики у цій сфері:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- вивчення практики організації надання публічних та адміністративних послуг в зарубіжних країнах;</li> <li>- ознайомлення із передовим вітчизняним досвідом в сфері надання публічних та адміністративних послуг;</li> <li>- освоєння механізмів організації надання публічних та адміністративних послуг в умовах адміністративної реформи;</li> <li>- формування навиків практичного мислення та роботи в умовах підвищених вимог до якості публічних та адміністративних послуг.</li> </ul>
<p><b>Обсяг навчальної дисципліни</b></p>	<p><b>Денна форма навчання:</b> всього 32 аудиторних год. З них 16 год. лекцій, 16 год. семінарські заняття та 58 год. самостійна робота студентів.</p> <p><b>Заочна форма навчання:</b> всього 12 аудиторних год. З них 6 год. лекцій, 6 год. семінарські заняття та 78 год. самостійна робота студентів.</p>
<p><b>Ключові слова</b></p>	<p>Сервісна держава, публічні послуги, адміністративні послуги</p>
<p><b>Очікувані результати навчання</b></p>	<p>Після вивчення навчальної дисципліни «Формування та реалізація кадрової політики» <b>здобувачі вищої освіти повинні</b></p> <p><b>а) знати:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· сутність та теоретико-методологічні засади надання публічних та адміністративних послуг;</li> <li>· понятійно-категоріальний апарат дослідження сервісної держави;</li> <li>· об'єкт, мету та принципи та надання публічних та адміністративних послуг;</li> <li>· нормативно-правові та організаційні засади діяльності Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) в Україні;</li> </ul>

- методологічні засади дослідження закономірностей формування та надання публічних та адміністративних послуг в Україні та за кордоном;
- кращі світові практики організації надання публічних та адміністративних послуг;
- основні компетентності щодо визначення задоволеності громадян рівнем та обсягами публічних та адміністративних послуг;
- основні нормативно-правові акти України у сфері публічних та адміністративних послуг;
- значення електронного врядування для підвищення якості публічних та адміністративних послуг.

**б) уміти:**

- використовувати набуті у процесі навчання теоретичні знання щодо основних наукових і правових засад функціонування сервісної держави;
- використовувати основні засади та принципи формування та надання публічних та адміністративних послуг;
- застосовувати на практиці кращий світовий досвід організації надання публічних та адміністративних послуг;
- визначати задоволеність громадян рівнем та обсягами публічних та адміністративних послуг;
- надавати інформацію про порядок отримання адміністративної послуги; - визначати результат адміністративної послуги;
- надавати та отримувати адміністративні послуги в електронній формі за принципом «єдиного вікна»;
- користуватись особистим кабінетом надання адміністративної послуги в електронній формі;
- знати вимоги до документів, необхідних для отримання адміністративної послуги;
- застосовувати Методику моніторингу організації й функціонування Центру надання адміністративних послуг;
- використовувати інструменти електронного врядування в системі надання адміністративних послуг;
- використовувати процедури формування реєстрів державних та адміністративних послуг.

**Програмні результати навчання:**

**РН6.** Знати основні нормативно-правові акти та положення законодавства у сфері публічного управління та адміністрування.

**РН9.** Знати основи електронного урядування.

**РН10.** Уміти користуватися системою електронного документообігу.

**РН12.** Уміти налагодити комунікацію між громадянами та органами державної влади і місцевого самоврядування.

**РН15.** Застосовувати методи контролю якості у сфері професійної діяльності.

**Програмні компетентності:**

**ЗК2.** Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

**ЗК3.** Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про

	<p>природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.</p> <p><b>ЗК4.</b> Здатність бути критичним і самокритичним.</p> <p><b>ЗК5.</b> Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.</p> <p><b>ЗК7.</b> Здатність планувати та управляти часом.</p> <p><b>ЗК8.</b> Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.</p> <p><b>ЗК9.</b> Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.</p> <p><b>ЗК 11.</b> Здатність спілкуватися іноземною мовою.</p> <p><b>ЗК13.</b> Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів діяльності).</p> <p><b>СК1.</b> Здатність до соціальної взаємодії, до співробітництва й розв'язання конфліктів.</p> <p><b>СК2.</b> Здатність забезпечувати належний рівень вироблення та використання управлінських продуктів, послуг чи процесів.</p> <p><b>СК3.</b> Здатність забезпечувати дотримання нормативно-правових та морально-етичних норм поведінки.</p> <p><b>СК4.</b> Здатність використовувати в процесі підготовки і впровадження управлінських рішень сучасні ІКТ.</p> <p><b>СК5.</b> Здатність використовувати систему електронного документообігу.</p> <p><b>СК7.</b> Здатність розробляти тактичні та оперативні плани управлінської діяльності.</p> <p><b>СК8.</b> Здатність готувати проекти управлінських рішень та їх впроваджувати.</p> <p><b>СК11.</b> Здатність у складі робочої групи проводити прикладні дослідження в сфері публічного управління та адміністрування.</p>
<p><b>Перелік соціальних, «м'яких» навичок (soft skills)</b></p>	<p>Комунікаційні навички; лідерські якості; емпатія; уміння розв'язувати конфлікти; організаційні здібності; креативність та інноваційність; адаптивність та гнучкість; етичність та професіоналізм; толерантність; стійкість до стресу; здатність до саморозвитку.</p>
<p><b>Теми</b></p>	<p><b>Тема 1.</b> Еволюція участі держави у сервісних відносинах.</p> <p><b>Тема 2.</b> Сутність та особливості публічних послуг та їх роль у розбудові «сервісної» держави.</p> <p><b>Тема 3.</b> Державна політика у сфері надання публічних послуг.</p> <p><b>Тема 4.</b> Стандартизація надання публічних послуг.</p> <p><b>Тема 5.</b> Організаційне забезпечення надання адміністративних послуг. Правовий статус та організація діяльності Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) в Україні.</p> <p><b>Тема 6.</b> Адміністративні послуги в умовах воєнного стану в Україні.</p> <p><b>Тема 7.</b> Єдиний державний портал адміністративних послуг: формування й функціонування.</p> <p><b>Тема 8.</b> Якість адміністративних послуг та критерії її оцінки. Моніторинг якості надання адміністративних послуг.</p> <p><b>Тема 9.</b> Вимоги до публічних службовців в умовах побудови сервісної держави.</p> <p><b>Тема 10.</b> Комунікативні компетенції публічного службовця у сервісній державі.</p> <p><b>Тема 11.</b> Цифрова трансформація надання послуг у сервісній державі.</p>

	<p><b>Тема 12.</b> Модернізація системи надання публічних послуг в умовах децентралізації.</p> <p><b>Тема 13.</b> Громадський моніторинг публічних послуг.</p>
<b>Пререквізити</b>	Для вивчення навчальної дисципліни «Сервісна держава: публічні та адміністративні послуги» здобувачі вищої освіти потребують базових знань з дисципліни «Основи менеджменту та адміністрування»; «Публічна служба та професійна етика»; «Теорія і практика публічного управління»; «Теорія і практика публічного адміністрування», достатніх для сприйняття категоріального апарату, розуміння принципів функціонування сервісної держави та особливостей надання послуг у публічній та адміністративній сфері.
<b>Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання навчальної дисципліни</b>	Застосовуються стратегії активного і колективного навчання, які визначаються наступними методами й технологіями: 1) методи проблемного навчання та дискусійні технології (дебати, «акваріум», проблемний виклад, частково-пошуковий (евристична бесіда), бінарна лекція); 2) особистісно-орієнтовані (розвиваючі) технології, засновані на активних формах і методах навчання («мозкова атака», «аналіз ситуацій», дискусія, рольова гра, експрес-конференція, кейс-технологія тощо); 3) навчання в команді, навчання в малих групах; 4) ситуаційного навчання (кейс-метод, ділова гра); 5) дослідницького навчання (лекція-діалог, семінар з індивідуальною і груповою роботою, семінар «круглий стіл»); 6) інформаційно-комунікаційні технології, що забезпечують проблемно-дослідницький характер процесу навчання та активізацію самостійної роботи студентів (електронні презентації для лекційних занять, використання аудіо-, відеопідтримки навчальних занять, зокрема, аналіз мережевого сервісу YouTube щодо наявності та якості навчальних відеоматеріалів фахівців).
<b>Необхідне обладнання</b>	Наявність ноутбука, проектора, доступ до мережі Internet, фліпчарт, кольорові маркери. Вивчення навчальної дисципліни не потребує використання спеціального програмного забезпечення, крім загальнонавчаних програм і операційних систем.
<b>Література для вивчення навчальної дисципліни</b>	Уся література, яку здобувачі вищої освіти не зможуть знайти самостійно, буде надана викладачем виключно в освітніх цілях без права її передачі третім особам. Здобувачі вищої освіти заохочуються до використання також й іншої літератури та джерел інформації, яких немає у списку рекомендованих.  <b>ОСНОВНА ЛІТЕРАТУРА</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вступ до публічного адміністрування. Навчальний посібник. / Н. Л. Гавкалова, Т. А. Власенко, Л. Ю. Гордієнко та ін. За заг. ред. Гавкалової Н. Л. Х., ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. 382 с.</li> <li>2. Гуненкова О. В. Муніципальні адміністративні послуги як особливий вид діяльності органів місцевого самоврядування / О. В. Гуненкова. // Демократичне врядування. – 2016. – Вип. 16-17.</li> <li>3. Деякі питання реформування державного управління України : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 21.07.2021 № 831-р. Офіційний вісник України. 2021. № 61. Ст. 3842. 12. Про адміністративну процедуру : Закон України від 1.02.2022 № 2073-ІХ. Голос України. 2022. № 123.</li> <li>4. Дзевелюк М.В. Сервісна держава як функціональна модель сучасної держави. URL: <a href="http://www.apdp.in.ua/v78/11.pdf">http://www.apdp.in.ua/v78/11.pdf</a>.</li> <li>5. Довідник із питань надання адміністративних послуг старостами / Н. В. Шамрай, Н. О. Ткач, А. О. Лещенко, А. В. Малюга, Н. П. Мацвейко, І. О. Дубиківська, Н. А. Гайдамака, Р. В. Дашутіна, О. В. Андрєєв. – Київ, ГО</li> </ol>

- «Всеукраїнське об'єднання старост», ГО «Всеукраїнська асоціація центрів надання адміністративних послуг», 2023
6. Єдині вимоги (стандарт) до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг URL: [https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/25/ YeDIINI\\_VIIMOGII\\_STANDART\\_.pdf](https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/25/ YeDIINI_VIIMOGII_STANDART_.pdf)
  7. Конституція України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР. Відомості Верховної Ради України. 1996. № 30. Ст. 141.
  8. Про адміністративні послуги : Закон Верховної Ради України від 06.09.2012 № 5203-VI. Відомості Верховної Ради України. 2013. № 32. Ст. 409.
  9. Про адміністративні послуги: Закон України від 06 вересня 2012 р. No 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
  10. Про внесення змін до деяких законів України щодо вдосконалення надання публічних (електронних публічних) послуг: Закон України від 22.09.2021 р. № 1767-IX. URL. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1767-20#Text>
  11. Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб- підприємців та громадських формувань: Закон України від 15 травня 2013 р. No 755-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/755-15#n662>.
  12. Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг : Указ Президента України від 04.09.2019 647/2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/647/2019#Text>
  13. Про затвердження переліку послуг, що становлять загальний економічний інтерес: Постанова Кабінету Міністрів України від 23.05.2018. № 420. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/420-2018-п#Text>
  14. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг : Закон України від 15.07.2021 № 1689-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20/ed20210715#n12>
  15. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів від 15.02.2006 № 90-р. Офіційний вісник України. 2006. № 7. Ст. 376.
  16. Сервісна держава: динаміка позитивна. URL: <https://dif.org.ua/article/servisna-derzhava-dinamika- pozitivna>.
  17. Соловійова О. М. Адміністративні та публічні послуги як віддзеркалення сервісної функції публічної адміністрації. Юридичний науковий електронний журнал, 2022. № 7. 279-283. URL: [http://www.lsej.org.ua/7\\_2022/65.pdf](http://www.lsej.org.ua/7_2022/65.pdf).
  18. Якість надання адміністративних послуг: оцінка населення. Оцінки діяльності центрів надання послуг у містах України. URL: <http://www.dif.org.ua/ua/publications/press-relizy/jakist- nadaistah-ukraini.htm>.

#### ДОДАТКОВА ЛІТЕРАТУРА

1. 12 trends affecting the future of public sector and public sector outsourcing URL <https://www.servicefutures.com/12-trends-affecting-future-public-sector-public-sectoroutsourcing>
2. Adrian Ritz, Carina Schott, Christian Nitzl & Kerstin Alfes (2020) Public service motivation and prosocial motivation: two sides of the same coin?, Public Management Review, 22:7, 974-998, DOI: 10.1080/14719037.2020.1740305
3. Jaclyn S. Piatak & Stephen B. Holt (2020) Disentangling altruism and public service motivation: who exhibits organizational citizenship behaviour?, Public Management Review, 22:7, 949-973, DOI: 10.1080/14719037.2020.1740302
4. Mike Canning 2020 Outlook: “2020 Government & Public Services Industry Outlook. Building the government of the future, right now” URL <https://www2.deloitte.com/us/en/pages/public-sector/articles/federal-governmentindustry-outlook.html>
5. Адміністративне право України (загальна частина): навчальний посібник. Остапенко О. І. Ковалів М. В., Єсімов С. С. та ін.; Львів: СПОЛОМ, 2021. 616 с.
6. Адміністративне право [Текст] : підручник / М. М. Бліхар, З. Р. Кісіль, Г. Ю. Лук'янова, І. Ю. Хомишин. — Львів :

- Растр-7, 2022. 740 с.
7. Деякі питання застосування єДокумента в період дії воєнного стану : Постанова Кабінету Міністрів України ; Порядок від 10.03.2022 № 248. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/248-2022-%D0%BF#Text>.
  8. Навчальний посібник з надання адміністративних послуг для адміністраторів центрів Дії (центрів надання адміністративних послуг) / Андреев О. В., Гугля О. С., Маценко М. М., Ткач Н. О., Шамрай Н. В. Київ., 2020. 263 с.
  9. Організація надання публічних послуг на місцевому рівні = Organization of Public Services Provision at the Local Level : навч. посіб. / за заг. ред. О. І. Васильєвої, Н. В. Васильєвої, О. С. Ігнатенка ; Г. А. Борщ, Н. В. Васильєва, О. І. Васильєва [та ін.] ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. - 2-ге вид., допов. і перероб. - Київ : НАДУ, 2018. - 400 с.
  10. Посібник з надання адміністративних послуг (для адміністраторів ЦНАП) / Андреев О. В., Гугля О. С., Маценко М. М., Семеніхін В. О., Ткач Н. О., Шамрай Н. В. К., 2019. 240 с
  11. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги натуральної допомоги : Наказ Міністерства соціальної політики України від 25.03.2021 № 147. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0589-21#Text>
  12. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги перекладу жестовою мовою : Наказ Міністерства соціальної політики України від 06.05.2021 № 220. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0819-21#Text/>
  13. Про затвердження Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери : Постанова Кабінету Міністрів України від 14.04.2021 № 404. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/404-2021-п#Text>
  14. Про зупинення строків надання адміністративних послуг та видачі документів дозвільного характеру : Постанова Кабінету Міністрів України від 28.02.2022 № 165. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/165-2022-%D0%BF#Text>.
  15. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII. Відомості Верховної Ради України. 2019. № 18. Ст. 73.
  16. Розпорядження КМУ від 17 березня 2021 р. № 254-р «Деякі питання оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254-2021-%D1%80#Text>6. Біла книга державної політики у сфері адміністративних послуг(Редакція друга, квітень 2021) URL: [https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/718/White-Book\\_web\\_2021.pdf](https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/718/White-Book_web_2021.pdf)
  17. Світличний О. П. Публічні послуги: сутнісні характеристики. Юридичний науковий електронний журнал. 2021. № 2. С. 199-202.
  18. Соловійова О. М. Адміністративні та публічні послуги як віддзеркалення сервісної функції публічної адміністрації. Юридичний науковий електронний журнал, 2022. № 7. 279-283. URL: [http://www.lsej.org.ua/7\\_2022/65.pdf](http://www.lsej.org.ua/7_2022/65.pdf).
  19. Сучасні підходи і напрями розвитку публічного управління та адміністрування: підручник / А. О. Науменко, О. В. Смігунова, О. В. Дудник, С. І. Міненко; за ред. д-ра наук з держ. управління, проф. В. Д. Бакуменка; ДБТУ. – Харків: Майдан, 2022. 280с. [https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/29572/1/P\\_SNP%20PUA\\_2022.pdf](https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/29572/1/P_SNP%20PUA_2022.pdf)
  20. Хмиз М. В., Ковалів М. В., Георгіаді Н. Г., Хитра О. Л., Шопіна І. М., Собакарь А. О. Форми передачі функції з надання публічної послуги. Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». Серія: «Юридичні науки». 2021. № 9 (43). С. 17-25.
  21. Щербина Є. М. Характеристика процедури надання електронних послуг в системі публічних послуг в Україні. Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права. 2022. Випуск 4. С. 185-189.



	<p><b>ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСИ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодавство України. <a href="https://www.rada.gov.ua/">https://www.rada.gov.ua/</a></li> <li>2. Державна служба статистики України. <a href="https://ukrstat.gov.ua/">https://ukrstat.gov.ua/</a></li> <li>3. Економіка та суспільство. <a href="https://economyandsociety.in.ua/">https://economyandsociety.in.ua/</a></li> <li>4. Економіка України. <a href="http://economyukr.org.ua/?lang=uk/">http://economyukr.org.ua/?lang=uk/</a></li> <li>5. Економіка та держава. <a href="http://www.economy.in.ua/">http://www.economy.in.ua/</a></li> <li>6. Економіка і прогнозування. <a href="http://eip.org.ua/">http://eip.org.ua/</a></li> <li>7. Європейський науковий журнал Економічних та Фінансових інновацій. <a href="https://journal.eae.com.ua/index.php/journal">https://journal.eae.com.ua/index.php/journal</a></li> <li>8. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського. <a href="http://www.nbuv.gov.ua/">http://www.nbuv.gov.ua/</a></li> <li>9. Єдиний державний портал адміністративних послуг. URL: <a href="https://my.gov.ua/">https://my.gov.ua/</a></li> <li>10. «Дія»: державні послуги онлайн. URL: <a href="https://diia.gov.ua/">https://diia.gov.ua/</a></li> <li>11. <b>Онлайн-курс</b> «Як надавати адміністративні послуги» <a href="https://center.diia.gov.ua/education/course/ak-nadavati-administrativni-poslugi">https://center.diia.gov.ua/education/course/ak-nadavati-administrativni-poslugi</a></li> <li>12. <b>Онлайн-курс.</b> Як надавати адміністративні послуги <a href="https://courses.prosto.in.ua/courses/yak-nadavaty-administrativni-poslugy/">https://courses.prosto.in.ua/courses/yak-nadavaty-administrativni-poslugy/</a></li> <li>13. <b>Онлайн-курс</b> «Навички фахівця сучасного ЦНАП» <a href="https://center.diia.gov.ua/education/course/navicki-fahivca-sucasnogo-snap">https://center.diia.gov.ua/education/course/navicki-fahivca-sucasnogo-snap</a></li> <li>14. <b>Онлайн-курс.</b> Єдині вимоги (стандарт) до якості обслуговування відвідувачів ЦНАП <a href="https://vumonline.ua/course/administrative-service-standards/">https://vumonline.ua/course/administrative-service-standards/</a></li> <li>15. <b>Онлайн-курс:</b> “Реалізація принципів гендерної рівності при наданні адміністративних і соціальних послуг” <a href="https://radnyk.org/treningi/onlajn-kurs-realizaciya-pryncypiv-gendernoyi-rivnosti-pry-nadanni-administrativnyh-i-soczialnyh-poslug/">https://radnyk.org/treningi/onlajn-kurs-realizaciya-pryncypiv-gendernoyi-rivnosti-pry-nadanni-administrativnyh-i-soczialnyh-poslug/</a></li> </ol>
<p><b>Критерії оцінювання (окремо для кожного виду навчальної діяльності)</b></p>	<p><b>Підсумкова оцінка</b> за семестр є сумою оцінок, отриманих здобувачем вищої освіти за поточне оцінювання на семінарських заняттях, оцінки за модульний контроль, СРС та ІНДР. <b>Максимальна оцінка становить 100 балів.</b></p> <p><b>Політика виставлення балів.</b> Враховуються бали набрані на семінарських заняттях (поточне тестування, опитування, виступи тощо), модульному контролі, захисті ІНДР та перевірки СРС. При цьому обов’язково враховуються присутність на заняттях та активність здобувача вищої освіти під час аудиторних занять; недопустимість пропусків; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття в цілях не пов’язаних з навчанням; списування та плагіат; несвоєчасне виконання поставленого завдання і т. ін. Модульний контроль проходить у формі тестування у додатку Microsoft Forms або системи Moodle.</p>

## Критерії оцінювання

Види робіт. Критерії оцінювання знань студентів	Бали рейтингу	Максимальна кількість балів
<b>1. Бали поточної успішності за участь у семінарських заняттях</b>		
<b>Критерії оцінювання</b>		<b>5 балів</b>
студент в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу. Правильно вирішив усі тестові завдання.	5	
студент достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішив більшість тестових завдань.	4	
студент в цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. Правильно вирішив половину тестових завдань.	3	
студент не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності, правильно вирішив меншість тестових завдань.	2	
студент частково володіє навчальним матеріалом, не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки. Правильно вирішив окремі тестові завдання.	1	
студент не готовий до заняття.	0	
<b>2. Самостійна робота студентів (СРС)</b>		
<b>Критерії оцінювання</b>		
<b>Самостійна робота (тестування за результатами виконаних самостійних робіт)</b> Самостійна робота студентів, яка передбачена в темі поряд з аудиторною роботою, оцінюється під час поточного контролю теми на відповідному практичному занятті. Засвоєння тем, які виносяться лише на самостійну роботу контролюється при підсумковому семестровому контролі (виконанні модульного контролю).	20	
<b>3. Індивідуальна робота студентів (ІНДР)</b>		
<b>Критерії оцінювання</b>		<b>10 балів</b>
▪ робота виконана та захищена згідно з графіком, з поясненнями та висновками і в повному обсязі	8-10	
▪ робота захищена, але виконана частково, з порушенням термінів або вимог	4-7	
▪ робота не захищена та виконана частково, з порушенням термінів або вимог	1-3	
▪ робота не виконана або не захищена	0	

4. Модульний контроль	
Критерії оцінювання	35 балів
<p><b>1. Перший рівень (10 завдань)</b> – завдання із вибором відповіді – тестові завдання. Завдання із вибором відповіді вважається виконаним правильно, якщо в картці тестування записана правильна відповідь. <b>За кожне правильно виконане завдання виставляється 0,5 бала. (максимально <math>10 \times 0,5 = 5</math> балів).</b></p> <p><b>2. Другий рівень (6 завдань)</b> – завдання з короткою відповіддю. Завдання з короткою відповіддю вважається виконаним правильно, якщо студент дав вірні визначення, посилання, тлумачення, короткі коментарі. <b>За кожне правильно виконане завдання студенту виставляється 3 бали. (максимально <math>6 \times 3 = 18</math> балів).</b></p> <p><b>3. Третій рівень (2 завдання)</b> – завдання з розгорнутою відповіддю (повне обґрунтування відповіді). В цих завданнях потрібно дати визначення, навести класифікацію, зробити послідовні, логічні пояснення, необхідні посилання, вказати факти, з яких випливає те чи інше твердження. <b>Оцінювання завдань третього рівня 6 балів (максимально <math>2 \times 6 = 12</math> балів).</b></p>	35 балів

Поточний та модульний контроль			
Семінарські заняття (35 балів)	Індивідуальна робота студента (ІНДР) (10 балів)	Самостійна робота студентів (20 балів)	Модульний контроль (35 балів)
<i>100 балів</i>			

## Шкала оцінювання успішності здобувачів вищої освіти за результатами підсумкового контролю

Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою		
		Екзамен, диференційований залік	Залік	
A	90 – 100	5	відмінно	зараховано
B	81 – 89	4	дуже добре	
C	71 – 80		добре	
D	61 – 70	3	задовільно	
E	51 – 60		достатньо	
FX (F)	0 – 50	2	незадовільно	незараховано

**Питання до запису  
модульного  
контролю**

1. Первинна характеристика поняття “послуга”. Послуга як корисна дія, справа, діяльність, процес.
2. Постнекласична теорія розуміння публічних послуг (XX ст. Західна Європа).
3. Трансформація ставлення до публічних послуг.
4. Трансформаційний вплив глобалізації в контексті надання публічних та адміністративних послуг у сервісній державі.
5. Адаптація демократичними країнами ідей «сервісної держави».
6. Стандартизація порядку надання публічних та адміністративних послуг.
7. П’ять принципів концепції сервісної держави.
8. Сервісне адміністрування як одна з нових технологій публічного управління.
9. Характерні риси сервісної держави.
10. Принципи взаємодії сервісної держави та суспільства.
11. Організація та надання публічних та адміністративних послуг.
12. Повноваження Мінцифри України
13. Проектно-цільовий підхід розподілу ресурсів.
14. Організація роботи центрів надання адміністративних послуг.
15. Мережа ЦНАП України.
16. Послуги ЦНАП.
17. Ініціативи національних урядів, пов’язані із цифровими публічними послугами.
18. Досвід Європейського Союзу: Індекс DESI.
19. Фінляндія програма AurogaAI: поліпшення електронних адміністративних послуг.
20. Інноваційні форми інформаційних публічних та адміністративних послуг.
21. Ранжування країн-членів ЄС відповідно до їхньої цифрової продуктивності.
22. Доступність публічних та адміністративних послуг людям похилого віку.
23. Функціонування веб-порталу Дія в Україні.
24. Міжгалузева взаємодія органів державної влади у сфері цифровізації адміністративних послуг.
25. Адаптація позитивних практик уряду Фінляндії в Україні.
26. Методологія оцінки задоволеності громадян якістю публічних та адміністративних послуг.
27. Розподіл позитивних оцінок споживачів щодо якості публічних та адміністративних послуг.
28. Чинники, що визначають загальний рівень задоволеності громадян якістю надання публічних та адміністративних послуг.
29. Задоволеність якістю публічних та адміністративних послуг: потенціал росту.
30. Підходи до оцінювання споживачами якості та доступності публічних та адміністративних послуг.
31. Кваліметрична оцінка якості публічних та адміністративних послуг.
32. Особливості проведення соціологічного дослідження загального рівня задоволеності громадян якістю публічних та адміністративних послуг.
33. Найбільш популярні послуги публічних та адміністративних установ.
34. Умови сервісності (клієнтоорієнтованості) держави.
35. Планування та прогнозування результатів посилення трендів і клієнтоорієнтованості.
36. Базові та професійно-функціональні вимоги до публічних службовців у сервісній державі.
37. Нові цінності сервісної держави.

	<p>38. Володіння публічними службовцями інформаційними технологіями: основи безпеки, нормативно-правові акти, загальні принципи функціонування.</p> <p>39. Умови забезпечення сервісності держави.</p> <p>40. Ключові компетенції публічного службовця у сервісній державі.</p> <p>41. Заміщення посад публічних службовців сервісами та ботами.</p> <p>42. Комунікативні компетенції необхідні для реалізації взаємодії публічного службовця з населенням.</p> <p>43. Виявлення, аналіз, консультування громадян з питань вибору публічних та адміністративних послуг.</p> <p>44. Виділення громадянами основних сучасних компетенцій публічного службовця, які можна спів ставити з сервісною моделлю держави.</p> <p>45. Електронне врядування.</p> <p>46. Роль держави як надавача, а громадян як споживачів публічних та адміністративних послуг.</p> <p>47. Перевід традиційних публічних та адміністративних послуг у цифровий формат.</p> <p>48. Сервісна держава як організатор, регулятор та учасник процесу надання соціальних послуг.</p> <p>49. Елементи ринку у новій системі управління.</p> <p>50. Управлінські послуги як індикатор демократії у відносинах між державою та громадянином.</p>
<p><b>Дотримання умов доброчесності</b></p>	<p><b>Академічна доброчесність:</b> Очікується, що роботи здобувачів вищої освіти в частині НДР будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел, списування, втручання в роботу інших здобувачів вищої освіти становлять, але не обмежують, приклади можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі здобувача вищої освіти є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату чи обману.</p> <p><b>Жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються.</b></p> <p>Принципи доброчесності в Університеті та відповідність показникам забезпечення якості вищої освіти регламентовано НАЗЯВО та положеннями Центру забезпечення якості освіти Львівського національного університету імені Івана Франка. Сайт НАЗЯВО: <a href="https://naqa.gov.ua/">https://naqa.gov.ua/</a> Центру забезпечення якості освіти ЛНУ: <a href="http://education-quality.lnu.edu.ua/accreditation/university-documents/">http://education-quality.lnu.edu.ua/accreditation/university-documents/</a></p> <p>Онлайн курс «Академічна доброчесність» викладений за посиланням: <a href="https://vumonline.ua/course/academic-integrity-at-the-university/">https://vumonline.ua/course/academic-integrity-at-the-university/</a>.</p>
<p><b>Навчання іноземною мовою</b></p>	<p>У процесі викладання навчальної дисципліни використовуються матеріали та джерела англійською мовою. Частково навчальний матеріал вивчається англійською мовою (фрагментарно). Враховуючи студентоцентрикований підхід, за бажанням здобувачів вищої освіти, допускається вивчення матеріалу за допомогою англомовних онлайн-курсів за тематикою, яка відповідає тематиці конкретних занять.</p>
<p><b>Позааудиторні заняття</b></p>	<p>Передбачається в межах вивчення навчальної дисципліни участь в конференціях, форумах, круглих столах тощо (за активну участь отримують додаткові бали).</p> <p>У рамках неформальної освіти здобувачі можуть самостійно проходити курси на онлайн платформах за темами навчальної дисципліни, що буде враховуватися при оцінюванні аудиторної та самостійної роботи здобувача.</p>
<p><b>Опитування</b></p>	<p>Анкету-оцінку з метою оцінювання якості викладання курсу буде надано по завершенню навчальної дисципліни.</p>

## СХЕМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тиждень	Тема, план, короткі тези	Форма діяльності (заняття)*	Література а. Ресурси в інтернеті	Завдання, год	Термін виконання
Згідно з розкладом	<p><b>Тема 1. Еволюція участі держави у сервісних відносинах.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Первинна характеристика поняття “послуга”.</li> <li>2. Послуга як корисна дія, справа, діяльність, процес.</li> <li>3. Трансформація ставлення до публічних послуг.</li> </ol> <p><b>Тема 2. Сутність та особливості публічних послуг та їх роль у розбудові «сервісної» держави.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Значення публічних послуг для суспільства та держави.</li> <li>2. Ключові принципи "сервісної" держави.</li> </ol>	Лекція	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Завдання для СРС з теми 1, 2 год Завдання для СРС з теми 2, 2 год	До семінарського заняття 1
Згідно з розкладом	<p><b>Семінарське заняття 1.</b></p> <p><i>Питання для самопідготовки:</i></p> <p><b>Тема 1. Еволюція участі держави у сервісних відносинах</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. У чому полягає економічна основа послуги?</li> <li>2. Як розглядали поняття «послуга» А. Сміт та К.Маркс?</li> <li>3. Охарактеризуйте послугу як набір «благ» та «продуктів».</li> <li>4. У конституції якої країни вперше було закріплене розуміння надання послуг державою?</li> <li>5. Назвіть особливості, що не пов’язані зі специфічною діяльністю, але стосуються усіх видів послуг.</li> </ol> <p><b>Тема 2. Сутність та особливості публічних послуг та їх роль у розбудові «сервісної» держави.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Що таке публічні послуги і чому вони важливі для держави?</li> <li>2. Поняття та характеристики публічних послуг.</li> <li>3. Як публічні послуги сприяють побудові "сервісної" держави?</li> <li>4. Які основні проблеми можуть виникнути у процесі надання публічних послуг?</li> <li>5. Інновації та технології в сфері публічних послуг</li> </ol> <p><b>Інтерактивні методи навчання.</b></p> <p><b>1. Дебати «Чи усі публічні послуги мають економічну основу?».</b> Усі учасники розподіляються на дві групи, кожна група відстоює думку щодо правильності чи ні висловленого твердження.</p>	Семінарське заняття Самостійна робота	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Питання для обговорення та прикладні завдання. Дебати. Командна гра. 2 год	

	<b>2. Командна гра "Публічна послуга".</b> Кожна команда представляє свій вид "публічної послуги" для певної сфери діяльності (наприклад, охорона здоров'я, освіта, соціальне забезпечення). Після презентації можна обговорити сильні та слабкі сторони щодо організації надання кожного з видів.				
Згідно з розкладом	<b>Тема 3. Державна політика у сфері надання публічних послуг.</b> 1. Сервісне адміністрування як одна з нових технологій публічного управління. 2. Державна політика у сфері надання публічних послуг. Основні завдання. 3. Інструменти, використовуються державою для регулювання надання публічних послуг. 4. Основні напрямки державної політики, які спрямовані на покращення якості та доступності публічних послуг.	Лекція	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Завдання для СРС з теми 3, 3 год	До семінарського заняття 2
Згідно з розкладом	<b>Семінарське заняття 2.</b> <b>Тема 3. Державна політика у сфері надання публічних послуг.</b> <i>Питання для самопідготовки:</i> 1. Основні етапи формування та реалізації державної політики у сфері надання публічних послуг. 2. Державна політика у сфері надання публічних послуг у різних країнах. 3. Які основні виклики стоять перед державою у формулюванні та реалізації політики у сфері публічних послуг? 4. Ролі стейкхолдерів (уряд, громадські організації, бізнес) у формулюванні та реалізації державної політики у сфері надання публічних послуг. 5. Як впливають технологічні інновації на формування та реалізацію державної політики у сфері надання публічних послуг? <b>Інтерактивні методи навчання.</b> Створити ментальні карти або діаграми, для візуалізації концепцій та зв'язків між різними аспектами державної політики у сфері публічних послуг.	Семінарське заняття Самостійна робота	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Питання для обговорення та прикладні завдання. Створення граф. образів 2 год	
Згідно з розкладом	<b>Тема 4. Організаційне забезпечення надання адміністративних послуг. Правовий статус та організація діяльності Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) в Україні.</b> 1. Визначення поняття "стандартизація надання публічних послуг". 2. Значення стандартизації для підвищення якості та ефективності публічних послуг. 3. Основні принципи стандартизації надання публічних послуг. 4. Стандартизація процесів надання публічних послуг. 5. Стандартизація якості та результатів надання публічних послуг.	Лекція	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Завдання для СРС з теми 4, 3 год Завдання для СРС з теми 5, 3 год	До семінарського заняття 3

	6. Міжнародні та національні стандарти.				
Згідно з розкладом	<p><b>Семінарське заняття 3.</b></p> <p><b>Тема 5. Організаційне забезпечення надання адміністративних послуг. Правовий статус та організація діяльності Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) в Україні.</b></p> <p><i>Питання для самопідготовки:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Види адміністративних послуг. Класифікація адміністративних послуг.</li> <li>• Законодавство у сфері надання адміністративних послуг.</li> <li>• Правила міжнародного договору у сфері надання адміністративних послуг.</li> <li>• Суб'єкти надання адміністративних послуг.</li> <li>• Інформаційна і технологічна картки адміністративної послуги.</li> <li>• Порядок надання адміністративної послуги.</li> </ul> <p><i>Питання для обговорення:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Назвіть складові підходу до сервісного адміністрування як до однієї з нових технологій публічного управління?</li> <li>2. Які є характерні риси «ідеальної» сервісної держави?</li> <li>3. На чому полягають принципи нового формату взаємовідносин держави і суспільства під час побудови сервісної держави?</li> <li>4. Які основні положення «Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні» стосуються сфери публічних та адміністративних послуг?</li> <li>5. Які основні функції та завдання центрів надання адміністративних послуг?</li> <li>6. Які спеціалізовані програми та інформаційні системи використовуються для полегшення доступу громадян до публічних послуг?</li> </ol> <p><b>Інтерактивні методи навчання.</b></p> <p><b>1. Віртуальна симуляція: "ЦНАП".</b> Учасники працюють у ролі керівних працівників ЦНАП. Завдання: За допомогою віртуальної симуляції, студенти мають приймати рішення щодо підвищення ефективності роботи цих установ.</p> <p><b>2. Робота в командах: «Прийом громадян».</b> Кожна команда має вирішити, яку б вони запропонували ідеальну схему прийому громадян, котра б максимально задовольнила обидві сторони. Заохочуйте кожну групу обговорювати важливі аспекти, такі як підготовка зразків, організація та оцінка праці, мотивація.</p>	Семінарське заняття Самостійна робота	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Питання для обговорення та прикладні завдання. Віртуальна симуляція. Командна робота. 2 год	
Згідно з розкладом	<p><b>Тема 6. Адміністративні послуги в умовах воєнного стану в Україні.</b></p> <p><b>1. Основні аспекти, які впливають на надання адміністративних послуг під час війни в Україні.</b></p>	Лекція	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Завдання для СРС з теми 6, 3 год	До семінарського заняття 4



	<p>2. Основні проблеми та виклики, з якими стикаються громадяни та влада під час війни.</p> <p>3. Заходи, які спрямовані на забезпечення доступності адміністративних послуг під час війни в Україні.</p> <p>4. Роль органів державної влади, органів місцевого самоврядування, громадських організацій та громадян у підтримці та наданні адміністративних послуг.</p>				
Згідно з розкладом	<p><b>Семінарське заняття 4.</b></p> <p><b>Тема 6. Адміністративні послуги в умовах воєнного стану в Україні.</b></p> <p><i>Питання для самопідготовки:</i></p> <p>1. Які основні виклики стоять перед системою адміністративних послуг у воєнний період в Україні?</p> <p>2. Які можливі шляхи вирішення проблем доступності та якості адміністративних послуг під час війни?</p> <p>3. Яку роль відіграють громадяни ОМС у забезпеченні надання адміністративних послуг під час війни?</p> <p>4. Приклади забезпечення адміністративних послуг у воєнний період на деокупованих територіях/у громадах за місцем реєстрації.</p> <p><b>Дискусійний круглий стіл:</b> адміністрування та надання адміністративних послуг під час війни в Україні.</p>	Семінарське заняття Самостійна робота	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Питання для обговорення та прикладні завдання 2 год	
Згідно з розкладом	<p><b>Тема 7. Єдиний державний портал адміністративних послуг: формування й функціонування.</b></p> <p>1. Єдиний державний портал адміністративних послуг і його роль у спрощенні взаємодії між державою та громадянами.</p> <p>2. Основні етапи формування та розвитку Єдиного державного порталу адміністративних послуг в Україні.</p> <p>3. Послуги, які надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг.</p> <p>4. Переваги використання Єдиного державного порталу адміністративних послуг для громадян та держави.</p> <p>5. Портал державних послуг: iGov.</p>	Лекція	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Завдання для СРС з теми 7, 3 год	До семінарського заняття 5
Згідно з розкладом	<p><b>Тема 8. Якість адміністративних послуг та критерії її оцінки. Моніторинг якості надання адміністративних послуг.</b></p> <p>1. Поняття "якість адміністративних послуг".</p> <p>2. Основні критерії оцінки якості адміністративних послуг: швидкість, доступність, зручність, надійність, прозорість тощо.</p>	Лекція	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Завдання для СРС з теми 8, 3 год	До семінарського заняття 5

	<p>3. Значення моніторингу як інструменту контролю та удосконалення процесів надання послуг.</p> <p>4. Вплив якості адміністративних послуг на розвиток суспільства.</p> <p>5. Взаємозв'язок між якістю адміністративних послуг та рівнем довіри громадян до влади.</p>				
Згідно з розкладом	<p><b>Семінарське заняття 5</b>  <b>Тема 8. Якість адміністративних послуг та критерії її оцінки. Моніторинг якості надання адміністративних послуг.</b>  <i>Питання для самопідготовки:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Які ви знаєте підходи до оцінювання споживачами якості та доступності публічних та адміністративних послуг?</li> <li>2. На чому полягає кваліметрична оцінка якості публічних та адміністративних послуг?</li> <li>3. Назвіть особливості проведення соціологічного дослідження загального рівня задоволеності громадян якістю публічних та адміністративних послуг.</li> <li>4. Які послуги публічних та адміністративних установ найбільш популярні?</li> </ol> <p><b>Інтерактивні методи навчання.</b>  <b>Завдання "Аналітик":</b> учасники повинні проаналізувати запропоновані результати соціологічного опитування, визначити які саме основні обставини надання публічних та адміністративних послуг викликають невдоволення громадян і запропонувати шляхи вирішення проблеми.</p>	Семінарське заняття Самостійна робота	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Питання для обговорення та прикладні завдання 2 год	
Згідно з розкладом	<p><b>Тема 9. Вимоги до публічних службовців в умовах побудови сервісної держави.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Яке значення має володіння публічними службовцями інформаційними технологіями: основи безпеки, нормативно-правові акти, загальні принципи функціонування?</li> <li>2. Які умови забезпечення сервісності держави?</li> <li>3. Назвіть ключові компетенції публічного службовця у сервісній державі.</li> <li>4. Які перспективи заміщення посад публічних службовців сервісами та ботами.</li> <li>5. Якими характеристиками повинен відповідати чиновник нового формату?</li> </ol>	Лекція-дискусія	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Завдання для СРС з теми 9, 3 год	До семінарського заняття 6
Згідно з розкладом	<p><b>Семінарське заняття 6</b>  <b>Тема 10. Комунікативні компетенції публічного службовця у сервісній державі.</b>  <i>Питання для самопідготовки:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. У чому суть проектування публічних та адміністративних послуг методом дизайн-мислення?</li> </ol>	Семінарське заняття Самостійна робота	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Питання для обговорення та прикладні завдання. Дебати 2 год	

	<p>2. Поясніть значення для публічного службовця емоційних та діяльних компетенцій: співпереживання, професіоналізм, доступність (Інтернет, телефон, тощо).</p> <p>3. Які є методи формування комунікативних сервісних компетенцій?</p> <p>4. Назвіть особистісні та комунікативні компетенції з врахуванням орієнтації на потреби громадян та їхні цінності.</p> <p>5. Що таке «артефакти консультативної інформації»?</p> <p>6. Який досвід Німеччини у сфері комунікативних компетенцій публічного службовця доцільно використати в Україні?</p> <p><b>Інтерактивні методи навчання.</b>  <b>Дебати:</b> обговорення етичних проблем, які можуть виникати у процесі надання публічних та адміністративних послуг, акцент робиться на емоційній складовій, здатності службовця конструктивно спілкуватись, попереджати конфлікти, вибудовувати взаємодію тощо.</p>				
Згідно з розкладом	<p><b>Тема 11. Цифрова трансформація надання послуг у сервісній державі.</b></p> <p>1. Електронне врядування.</p> <p>2. Ініціативи національних урядів, пов'язані із цифровими публічними послугами.</p> <p>3. Досвід Європейського Союзу: Індекс DESI.</p> <p>4. Фінляндія програма AurogaAI: поліпшення електронних адміністративних послуг.</p> <p>5. Інноваційні форми інформаційних публічних та адміністративних послуг.</p>	Лекція	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Завдання для СРС з тем 10-11, 6 год	До семінарського заняття 7
Згідно з розкладом	<p><b>Семінарське заняття 7</b></p> <p><b>Тема 11. Цифрова трансформація надання послуг у сервісній державі.</b></p> <p><i>Питання для самопідготовки:</i></p> <p>1. Наведіть приклади інновацій, пов'язаних із цифровою трансформацією, що найбільше вплинули на відносини між органами публічного управління та населенням?</p> <p>2. Які основні складові та тенденції законодавчого регулювання надання електронних адміністративних послуг у країнах ЄС та Україні?</p> <p>3. Яка головна мета створення європейських сумісних платформ на думку Європейської комісії?</p> <p>4. Назвіть основні положення Декларації цифрових прав і принципів ЄС.</p> <p>5. Охарактеризуйте програму штучного інтелекту AurogaAI.</p> <p>6. Які Ви знаєте основні функції програми «Дія»?</p> <p><b>Інтерактивні методи навчання.</b></p>	Семінарське заняття Самостійна робота	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Питання для обговорення та прикладні завдання 2 год  Завдання для СРС з тем 12-13, 9 год	До підсумкового контролю

	<p><b>Диспут на тему: "Перспективи запровадження в Україні цифрової трансформації європейського зразка".</b></p> <p>Учасники розділяються на три групи: одна група демонструє оптимістичний підхід, друга – песимістичний, третя – реалістичний. Завдання: Кожна група аргументує свою позицію, користуючись науковими доказами, прикладами з практики та аргументами етичного і практичного характеру.</p> <p><b>Кейс: "Цифрова трансформація послуг у сервісній державі та їх доступність усім верствам населення".</b></p> <p>Завдання: учасники отримують завдання розглянути інформаційно-комунікаційні зміни у сфері послуг. За допомогою зібраних даних, вони розробляють план програми забезпечення їх доступності усім верствам населення (інклюзія).</p>				
Згідно з розкладом	<p><b>Семінарське заняття №8</b></p> <p><b>Модульний контроль</b></p>	Модульний контроль	Список основної літератури		

